

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

事業所番号	2775600287
法人名	社会福祉法人 長寿会
事業所名	グループホーム六尾の郷
訪問調査日	平成 20 年 1 月 31 日
評価確定日	平成 20 年 3 月 12 日
評価機関名	特定非営利活動法人ニッポンアクティブライフクラブ

### ○項目番号について

外部評価は30項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。  
番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

### ○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[取り組みを期待したい項目]

確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。

[取り組みを期待したい内容]

「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

### ○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みません。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2775600287
法人名	社会福祉法人 長寿会
事業所名	グループホーム 六尾の郷
所在地	大阪府泉南市信達金熊寺118 (電話) 072-480-4888

評価機関名	特定非営利活動法人ニッポンアクティブライフクラブ		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 親和ビル4F		
訪問調査日	平成20年1月31日	評価確定日	平成20年3月12日

## 【情報提供票より】(平成19年12月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成13年5月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	11 人, 非常勤 6 人, 常勤換算 13.7 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	1 階 ~	2 階部分

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	30,000 円	その他の経費(月額)	19,800 円
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	
食材料費	朝食	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
	または1日当たり 1,000 円		

### (4) 利用者の概要(12月25日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 83 歳	最低	76 歳	最高	99 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	野上病院
---------	------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成5年に経営母体である社会福祉法人長寿会が立ち上げられ、その後泉南市信達において、介護老人福祉施設、ケアハウス、通所・訪問介護、居宅介護支援事業所など多数の介護施設・事業所を展開されており、当グループホーム六尾の郷もその一角にある。泉南市では最も早く平成13年5月に設立されている。そして、地域包括支援センターも泉南市より委託されており、地域に対する貢献度は非常に高い。グループホーム自体築6年以上になるが大変清潔に保たれており、利用者や職員も開設以来から顔馴染みの方も多くお互い信頼関係も強く、家庭的な印象を受けた。建物の周囲も閑静で高齢者が静かに暮らしていきやすい環境にある。事実利用者については現在たまたま全員女性であるが、食事一連の準備のお手伝いとか絵手紙を楽しんでおられ、落ち着いて暮らしておられる。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	<p>前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)</p> <p>前回の評価で、家庭的な共用空間づくりや共用空間における居場所の確保にもう一工夫必要とのことであったが、その後改善に取り組み、食堂やエレベーターホールにソファや小テーブルを置かれ、いわゆるセミパブリックスペースを確保されている。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>今回の自己評価については、管理者や主任を中心にほぼ全員で取り組み、改善点を見いだしていったことであった。築6年以上になり、利用者や職員もその当時からのお付き合いのケースもあり、礼を失しないよう家族のように暮らしていきたいとのことであった。事実そのような雰囲気は充分ある。</p>
重点項目②	<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)</p> <p>地域推進運営会議については、すでに2ヶ月に1度開催されていて必要なメンバーもほぼ揃っていて議事録もある。泉南市では地域包括支援センターも委託された中心的な大きな介護複合施設なので、メンバーの関心度も高く、色々活発な意見も出るが、それらをできるだけホームの介護サービスの質の向上の参考としている。今後はこの会議を通じて、非常災害時の対応に地区住民の協力を得られるようにしたとのことであった。</p>
重点項目③	<p>家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)</p> <p>家族はよく訪問されるので、その都度利用者の近況報告やホームの行事予定などを連絡している。お聞きする意見や不安などは必ずホームの運営の参考にしていく。利用者の金銭管理もきっちり行い、家族に安心感を持ってもらっている。家族会も年1回であるが開いており、ホームを家族に開放して運営状況について理解を得られるようにしている。</p>
重点項目④	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>重点項目②でも触れたように、地域との連携は比較的うまくいっていると考えている。法人職員が地域の老人会などに積極的に参加し、地域との接点作りに努めている。実際近くの小学校の運動会や秋祭りに参加させてもらっている。又、ホームで行う法人の盆踊りや絵手紙教室などを地域住民に開放している。今後の課題としては、前掲した如く非常災害時(特に夜間)の対応に協力してもらえようをお願いすることである。</p>

## 2. 評価結果(詳細)

(  部分は重点項目です )

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	法人の理念として、簡潔に分かり易く「その人が、その人らしく」を掲げられ、利用者本意の生活が維持できるよう支援している。	○	介護保険法の改正で、より強く地域密着性を求められており、文言の中に、例えば「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」などを入れて、ホームだけでなく地域全体で取り組んでいるような表現が望ましい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	理念については、誰もが目につくように食堂の壁に掲示されており、また朝礼時やミーティング時に徹底され、家族にも充分理解してもらい、理念の実践に日々励んでいる。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	まずホーム職員が地域の老人会に参加し、ホームと地域の接点作りに努めている。毎年、地元の小学校の運動会や秋祭りに招待されたりして子供や若い人との交流に努めている。又、ホームで絵手紙教室や法人主催の盆踊り大会を開き、地域にも開放している。		
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	今回の自己評価についても、管理者を中心に全員が参加し改めて改善点などを見いだしている。外部評価についても素直に受け止め、前回の外部評価で指摘された改善点についても、職員全員で改善に取り組んでいる。		
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議については、すでに2ヶ月に1度開かれていて、必要なメンバーについては揃っている。頂く意見については、サービスの質の向上のための参考にしている。地域住民も参加して頂く折角の機会なので、非常災害時の避難などについて地域住民の協力が得られるよう努力することが今後の課題である。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	特筆すべきは、この法人施設内に泉南市より「地域包括支援センター」の設立を委託され、現在充分機能している。又、市より「ほっと介護相談員」を受け入れ問題などを話し合っている。その他、市の高齢福祉課にはよく出向き色々相談にのってもらっている。市の職員の研修の場としても提供している。		
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	家族が訪問された時には必ず職員が近況報告をしている。遠方の家族については、手紙や電話、ホーム便りなどを定期的に送って近況報告をしている。又、利用者本人が家族へ電話するのを職員が助け、その時の状況を実感してもらっている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	家族が訪問された時には、必ず意見や要望をお聞きしている。家族会もすでに結成されていて、色々意見や希望を述べられるが、それらをサービスの質の向上についてのヒントとして前向きに捉えている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	法人の責任者自身が、何よりも職員が働きやすい職場作りに努めていて、ここ2年間は幸い職員の異動や離職はない。もし異動や離職があったとしても、チームケアを徹底するなどして利用者へのダメージを防ぐ配慮はしている。		
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	職員の育成は大切なので、法人として真剣に取り組んでいる。法人内外の研修への参加はもちろん、月1回の調整会議(管理者・主任会議)でも常に取り上げている。又、年1回のフィードバック面接(評価面接)にて職員と直接話し合い、ケア技術向上に役立っている。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	当泉南市ではグループホームが7軒あり、随時意見交換会を実施し、日頃の悩み事や職員の育成法などを話し合い、有意義な会となっている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気に徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	まず家族が相談に来られる。そして本人のホーム見学、ホーム職員による本人の自宅訪問などを繰り返し、本人や家族にホームの雰囲気に徐々に馴染んでいただき、入居する前にホーム職員と顔なじみになってもらえるよう努力し、入居されても戸惑われないよう配慮している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員が一方的に介護するのではなく、生活リハビリに取り組み、家事の手伝いなど本人に合った役割を見つけ出し、職員と一緒に行動している。本人と喜怒哀楽を共にし、その原因などつかむようしている。建ち上げ以来入居されている利用者もおり、利用者が場合に依じて職員を選ぶ場合もある。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	利用者にはそれぞれ人生歴、性格、趣味や生活リズムがあり、それらを尊重し本人本位に介護計画を立て、本人の意向に沿うよう努力をしている。もちろん職員全員で共有出来るようフェースシートを作成している。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	ケアプランについては、家族の意見や要望、本人の希望や過去歴を重視し、チーム単位で本人本位に立てている。チーム会議やモニタリングも頻繁に行い、お互いの意見交換をしている。何よりも利用者のニーズの把握に努めている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	利用者の状態は、刻々変化する。グループホームの特徴はきめ細かいケアにあるので、ケアプランの見直しは期間にとらわれず何らかの変化が現れた時にはその都度行っている。そのため職員の意見交換は活発に行っている。見直しがあった場合は家族に必ず連絡している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)</b>					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療連携加算を取っており、協力医療機関や特養の看護師の協力を得て、365日、24時間体制をとり、利用者の健康管理には努力している。遠方の家族の宿泊支援や利用者の特別な外出・外泊支援、移送サービスなど出来ることは行っている。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働</b>					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	利用者全員が本人や家族の了解のもとかかりつけ医療機関を六尾診療所に変更してもらっており、Dr、看護師、ホーム職員が連携をとって適切な医療を受けられるよう支援している。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	重度化した場合やターミナルケアについては、本人や家族の最も関心のあることなので、入居の初期の段階から本人や家族と尊厳死あるいは延命措置など話し合っている。そして本人、家族、かかりつけ医、ホームの職員との間で対応方針を共有している。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	利用者の尊厳と権利を守るプライバシーの保護に関しては、法人研修で徹底し、かつ常に話し合っている。利用者の中には愛称で呼ばれることを好まれる方もいるが、そのような方についてはそのようにしている。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	18名の利用者がいれば18通りの生活ペースやリズムがあるのは当たり前である。起床時間や入浴時間等出来るだけその方のペースに合わせて支援している。歩行が困難な高齢者もいるが、本人の歩きたいという希望があれば、職員も辛抱強く見守っている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援</b>					
22	54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立については、ベースにケアハウス栄養士の作成したものがあがるが、それをホームで高齢者用に見直し、生活の中から考えられる嗜好品を加えたりしている。食事一連の作業も利用者はよく手伝ってくれている。食器やトレイも一人ひとり自分のものとわかるものを使っている。職員も同時に同じ物を食べ、遅い方や食べこぼしをする方にはうまくフォローしている。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	利用者には隔日入浴のリズムが多いが、それにこだわることなく過去の生活習慣に合わせて、好きな日、時間に入浴してもらっている。入浴嫌いな方もいるが、職員の努力で克服している。		
<b>(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	利用者の生きがいの支援と捉まえ、昔とった杵柄(八百屋さんなど)を發揮してもらったり、趣味や楽しみごとを支援している。例えば、絵手紙、編み物、和・洋裁、書道、近くの農家の収穫の手伝いなどがある。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	毎週土曜日は、利用者と職員とが1対1で外出し、外食や買物を楽しんでもらっている。その他利用者の体調や希望に合わせて、散歩を楽しんでもらっている。家族との墓参りや1泊旅行を支援している。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	普段から玄関は施錠せず、利用者には開放感を味わってもらっている。ケアハウス職員の助けもあり、見守りケアに取り組んでいる。多数の施設を有する複合施設であり、敷地も広く迷子になったことは殆んどない。		
27	71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	避難訓練については、消防署立会いのもと年2回は行うようにしている。問題は職員の少ない夜間に火事や地震などの災害が勃発すると、いくら訓練を経験しても職員だけでは対応しきれないと思われ、地域住民の援助を依頼している。	○	日頃より地域住民との緊密な連携が望まれる。折角定期的に運営推進会議が持たれているので、そこで強く協力依頼をすることが望ましい。聞けば法人としての今年度の事業計画に入っているとのこと、是非実現が期待される。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	利用者一人ひとりが1日を通じて必要な栄養や水分をとれるよう充分配慮している。栄養バランスについても、極力偏らないよう注意している。摂取が困難な場合は、医師や栄養士などからアドバイスを受け支援している。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
29	81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	前回の評価で指摘を受けた家庭的な共有空間の確保については、食堂の一部にソファを置かれたり、エレベーターホールの空間部分にイスやテーブルを置かれたりして工夫されている。壁には絵手紙や手芸の作品の展示や季節感を出す絵などが貼られ、工夫されている。		
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室の入り口には自室であることが一目で分かるよう個性的な表札がかかっている。室内にはホームからの提供物はベッド、エアコン、トイレや備え付けのタンスのみであり、その他使い慣れた家具やテレビ、家族の写真、装飾品などを持ち込まれ、落ち着いた生活をおくっておられる。		